



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL
(AFTER SALES SERVICE)
(STUDI PADA PUTUSAN NOMOR: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar)**

Dara Ayu Maharani*, Bambang Eko Turisno, Suradi
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : dara.ayu23@gmail.com

Abstrak

Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lebih lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha sehingga seringkali pelaku usaha melakukan pelanggaran terhadap ketentuan UUPK, khususnya mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Sebagai contoh, kasus terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat mobil BMW yang dibelinya mengalami kerusakan yang sama berulang kali, dimana penjual tidak melakukan itikad baik dalam pelaksanaan layanan purna jual sehingga konsumen tersebut tidak mendapatkan haknya dan mengalami kerugian.

Permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini adalah tanggung jawab produk oleh pelaku usaha dalam layanan purna jual dalam industri otomotif dan juga perlindungan konsumen dan hak-hak konsumen dalam layanan purna jual terkait dalam putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar.

Metode pendekatan yang digunakan penulis adalah *yuridis normatif*, dengan spesifikasi *deskriptif analitis*. Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder, dengan objek kajian yang meliputi asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, sejarah hukum dan perbandingan hukum. Penelitian ini juga mengkaji data primer berupa hasil wawancara dengan narasumber, khususnya wawancara dengan para pelaku usaha bidang otomotif. Perlindungan hukum terhadap konsumen pada produk mobil terdapat pada Pasal 9 UUPK. Pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun, wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu perlindungan hukum terhadap konsumen pada produk mobil di Indonesia ialah berbentuk standar dari sebuah produk serta pertanggungjawaban dari pelaku usaha itu sendiri jika produk mobil tersebut terdapat cacat. Dalam kasus ini PT. Tunas Mobilindo Parama sebagai agen tetap harus bertanggung jawab kepada konsumen pembeli mobil tersebut, sekalipun PT. Tunas Mobilindo Parama bukanlah pembuat mobil tersebut, sebagaimana ketentuan Pasal 21 ayat (1) UUPK yang wajib bertanggung jawab adalah importir apabila barang tersebut dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Layanan Purna Jual, Garansi.*

Abstract

In general, consumers are in a weaker position when compared with businesses that are often businessmen violating the provisions of UUPK, especially regarding prohibited deeds for businesses. For example, the case against the consumers who suffered losses due bought BMW cars suffered the same defect repeatedly, in which the seller does not do in good faith in the implementation of after-sales services so that consumers are not getting their rights and suffer losses.

Issues discussed in this research is the responsibility of the product by businesses in the after-sales service in the automotive industry as well as consumer protection and consumer rights in after-sales services related to the decision No. 336 / Pdt.G / 2013 / PN Jkt. Bar.

The method used by the author is normative, the analytical descriptive specification. Legal research done by researching library materials or secondary data, with the object of study that includes general principles of law, legal systematics, level of synchronization of law, legal history

and comparative law. This study also examines the primary data in the form of interviews with informants, particularly interviews with people in business automotive field.

Legal protection for consumers on automobile products contained in Article 9 of UUPK. Article 25 paragraph 1 of UUPK states that businesses that produce goods that sustainable utilization within a time limit of at least one year, shall provide spare parts and / or facilities required to meet the sales and warranty or guarantee in accordance with the agreement. In addition to the legal protection of consumers on car products in Indonesia is the standard form of a product as well as the accountability of business actors themselves if products are defective car. In this case PT. Tunas Mobilindo Parama as agents still have to be responsible to consumers the car buyers, though PT. Tunas Mobilindo Parama not the automaker, as the provisions of Article 21 paragraph (1) shall be responsible UUPK which is an importer if the goods are carried by an agent or representative of foreign manufacturers.

Kata Kunci : Consumer Protection, After-Sales Services, Guarantee.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pada zaman globalisasi seperti sekarang ini membawa semakin pesatnya perkembangan di berbagai sektor, salah satunya yang menonjol yaitu adalah di sektor perhubungan. Pembangunan di sektor perhubungan khususnya dalam perhubungan darat dimaksudkan untuk memperlancar arus pengiriman barang dan jasa dari satu tempat ke tempat lain serta untuk meningkatkan mobilitas manusia. Kebutuhan terhadap alat angkut yang semakin memadai pun juga semakin meningkat, baik alat angkut untuk penumpang maupun alat untuk barang, dan baik alat angkut beroda dua atau lebih. Meningkatnya permintaan akan alat angkut tersebut, akan berakibat munculnya berbagai industri otomotif dengan berbagai merek, sehingga timbul persaingan dalam merebut pangsa pasar otomotif.

Salah satu langkah dalam bidang pemasaran adalah layanan purna jual atau yang

sehari-hari kita kenal dengan istilah *after sales service*. Layanan tersebut merupakan salah satu bentuk layanan dalam bentuk kewajiban dan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha di dalam memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dan menjamin kualitas barang yang telah dijualnya. Layanan purna jual merupakan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen apabila ternyata performansi dari produk yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Pelayanan purna jual sendiri adalah pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional.¹

Standar Nasional Indonesia (SNI) No.7229:2007 (standar yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi (BSN) yang berlaku secara nasional Indonesia) mengenai ketentuan umum pelayanan purna jual, memberikan batas terhadap

¹ Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 tentang Ketentuan umum Pelayanan Purna Jual

layanan purna jual yaitu pelayanan yang diberikan oleh prinsip kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional.

Dalam batasan yang diberikan SNI ini menggunakan istilah “principal” untuk pelaku usaha. Principal itu sendiri adalah perorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum di luar negeri atau di dalam negeri yang bertanggung jawab dalam pelayanan purna jual atas penjualan barang yang dimiliki/dikuasai dengan atau tanpa menunjuk pihak lain.² Kemudian pelayanan purna jual ini hanya ditujukan terhadap barang yang dijual dan dalam hal daya tahan serta kehandalan operasional saja. Pelayanan purna jual ini dapat dilakukan oleh pelaku usaha itu sendiri ataupun menunjuk pihak lain untuk melaksanakannya.

Selanjutnya, layanan purna jual meliputi permasalahan yang luas dan masalah kepastian atas:³

1. Ganti rugi jika barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian semula;
2. Barang yang digunakan jika mengalami kerusakan tertentu dapat diperbaiki secara cuma-

cuma selama jangka waktu garansi;

3. Suku cadang selalu tersedia dalam jangka waktu yang relatif lama setelah transaksi konsumen dilakukan.

Terkait dengan layanan purna jual ini, pada tahun 2013 lalu PT. BMW Indonesia harus berhadapan dengan seorang konsumen perihal kerusakan yang ada pada mobil seri 520i yang baru dibeli sekitar 6 bulan pada 2012. Mobil tersebut mengalami kerusakan berupa sentakan secara mendadak pada saat digunakan yang bahkan sempat menabrak kendaraan di depannya karena meloncat atau bahkan gigi otomatisnya pindah ke posisi P (Parkir). Akibat kendala tersebut, konsumen kemudian melaporkan kepada pihak PT. Tunas Mobilindo Parama selaku dealer tempat membelinya mobil tersebut, dan melakukan pengecekan namun kendala kerusakan tersebut berulang kali muncul. Dalam hal ini PT. BMW Indonesia dan PT. Tunas Mobilindo Parama diminta mengganti unit baru tetapi upaya itu tidak menghasilkan penyelesaian sehingga konsumen melaporkan kedua pihak ke Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

Masalah layanan purna jual adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan-tahapan transaksi konsumen yang lainnya, yang berlaku bukan lagi prinsip

² *Ibid.*

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, 2000, hal. 127

caveat emptor tetapi caveat venditor (produsen/penyalur produk (penjual) atau kreditor) yang bertanggung jawab, yang lazim disebut tanggung jawab produk.⁴

Masalah perlindungan konsumen adalah sebuah permasalahan yang tidak dapat terelakkan dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu di perhatikan. Permasalahan yang dihadapi konsumen Indonesia saat ini, seperti juga yang dialami konsumen di negara-negara berkembang lainnya, tidak hanya pada soal cara memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks, yaitu mengenai kesadaran semua pihak, baik dari pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Pelaku usaha seharusnya menyadari bahwa mereka harus menghargai hak-hak konsumen dengan memproduksi barang dan jasa berkualitas, aman dimakan/digunakan, mengikuti standar yang berlaku, serta harga yang sesuai.

Berkaitan dengan hal-hal yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk memilih judul “Perlindungan Konsumen

Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service) (Studi Pada Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar)” dengan putusan yang menyatakan tergugat bersalah dan harus memenuhi gugatan dari penggugat.

Berdasarkan uraian latar Belakang Tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab produk oleh pelaku usaha dalam layanan purna jual dalam industri otomotif?
 2. Bagaimana hak-hak konsumen yang terabaikan dalam layanan purna jual ditinjau dari Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar?
- Adapun tujuan yang akan dicapai dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:
1. Untuk mengetahui tanggung pelaku usaha dalam layanan purna jual dalam bidang otomotif.
 2. Untuk mengetahui hak-hak konsumen yang terabaikan dalam layanan purna jual ditinjau dari putusan nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar.

II. METODE

A. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Yuridis Empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau das

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, Hlm. 148.

sollen), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.

Metode pendekatan yuridis empiris adalah penelitian yang menggunakan pendekatan-pendekatan ilmu hukum tetapi di samping itu juga berusaha menelaah kaidah-kaidah hukum yang berlaku di masyarakat⁵, sehingga dalam penelitian ini penulis menekankan pada ilmu hukum dan kaidah-kaidah hukum yang berlaku di dalam masyarakat mengenai bagaimana pelaksanaan layanan purna jual oleh pelaku usaha jika produknya mengalami cacat atau kerusakan. Pendekatan ini dilakukan dengan mengadakan penelitian di lapangan dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang objektif yang disebut sebagai data primer.⁶ Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada obyek yang diteliti atau obyek-obyek penelitian yang ada hubungannya dengan pokok

permasalahan yakni mengenai standarisasi produk mobil dan pelaksanaan layanan purna jual.

B. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang steliti mungkin mengenai manusia, keadaan, dan gejala lainnya atau penelitian untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, menyusun, menganalisis, dan menginterpretasikan.⁷

Karena dari hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memberikan fakta atau realita mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pada bidang otomotif tentang pemberian layanan purna jual, sehingga dari hal tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian skripsi ini, data yang akan digunakan adalah:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan atau langsung dari sumbernya, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara.⁸ Yang akan dilakukan terhadap pihak yang berkaitan erat dengan penelitian ini. Dengan penelitian ini penulis akan mewawancarai pihak dari

⁵ Ronny Hanintijo Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1988, hal. 10

⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hal. 53

⁷ Ronny Hanintijo Soemitro, *Op.cit.*, hal. 34

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Op.cit.*, hal. 11

Perusahaan yang merupakan agen tunggal pemegang merk mobil Toyota dan Honda Utama untuk pengambilan sampel mengenai standard mobil yang siap diedarkan dan pelaksanaan layanan purna jual. Diambil tiga sampel tersebut dikarenakan Toyota dan Honda merupakan dua merk mobil besar yang dianggap cukup mencakup untuk membandingkan standarisasi produk mobil dan pelaksanaan layanan purna jual.

2. Data Sekunder

Data yang tidak secara langsung diperoleh dari sumbernya⁹, melainkan melalui penelusuran kepustakaan dari:

1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang berasal dari aturan hukum mengikat seperti Peraturan Perundang-undangan maupun perjanjian konvensional¹⁰, diantaranya:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Staatsblaad Nomor 37 Tahun 1847.
- c. Undang Undang Nomor 8 Tahun

1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

d. Keputusan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 59/M-IND/PER/5/2010 tentang Industri Kendaraan Bermotor.

e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 1991 Tentang Standar Nasional Indonesia.

f. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1991 Tentang Penyusunan, Penerapan, dan Pengawasan Standar Nasional Indonesia.

g. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 634/MPP/Kep/9/2002 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar.

2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang diperoleh dari berbagai kepustakaan seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian,

⁹ *Ibid*, hal. 51

¹⁰ *Ibid*, hal. 51

makalah dalam seminar maupun internet¹¹ yang berkaitan dengan penelitian skripsi ini, diantaranya :

- a. Buku Teks Hukum
- b. Jurnal Hukum.
- c. Majalah Hukum.

D. Metode Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Data yang diperoleh dianalisis untuk mencari kejelasan dari masalah yang akan dibahas. Dalam menganalisis data pada penelitian ini dipergunakan analisis data kualitatif terhadap data yang telah dikumpulkan.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain atau yang mendeskripsikannya.¹²

Deskriptif tersebut meliputi isi dan struktur hukum positif yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang

menjadi objek penelitian. Penulisan skripsi ini merupakan penelitian yang bersifat penelitian kasus dimana dalam penulisannya akan membahas kasus tentang pelaksanaan purna jual.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN Tanggung Jawab Produk Oleh Pelaku Usaha Dalam Layanan Purna Jual Dalam Bidang Otomotif

1. Tanggung Jawab Produk (Product Liability)

Tanggung jawab produk yakni tanggung jawab hukum yang disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain). Tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict-liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang pemakai produk cacat atau membahayakan diri (diri sendiri dan orang lain) merupakan tanggung jawab mutlak dari pembuat produk atau mereka yang dipersamakan dengannya.

Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat produk cacat yang bersangkutan (tanggung jawab tanpa kesalahan "*liability without fault*"), kecuali apabila ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen

¹¹ *Ibid*, hal. 51

¹² Lexy. J. Moloeng, *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi Revisi)*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2008. Hal. 22

sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.¹³

Ada beberapa alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak tersebut diterapkan dalam tanggung jawab produk.¹⁴

1. Di antara korban/konsumen disatu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran.
2. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk digunakan dan bilamana terbukti tidak demikian maka dia harus bertanggung jawab.

Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen dan agen kepada produsen. Penerapan prinsip *strict liability* ini dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Berkenaan dengan tanggung jawab produk, seorang pelaku usaha harus bertanggung jawab

atas kerugian bagi konsumen baik kerugian fisik, kematian atau harta benda karena produk yang cacat. Pengertian produk yang cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan.¹⁵

Untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan yaitu:¹⁶

1. Kesalahan produksi
2. Cacat desain
3. Informasi yang tidak memadai

Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:¹⁷

1. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera pada kemasan produk;
2. Ada unsur kelalaian (*negligence*), misalnya produsen lalai memenuhi standar obat yang baik;

¹³ Az Nasution, *Op. cit.*, Hal. 174

¹⁴ Edwin Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, Hal. 340.

¹⁵ Emma Suratman S.H. (Ketua Tim) Naskah Akademis Peraturan Perundang-undangan tentang Tanggung Jawab Produsen di bidang Farmasi terhadap Konsumen, 1990, BPHN Departemen Kehakiman RI, 1991, Hal. 9 dalam Az Nasution, *Op. cit.*, Hal. 248.

¹⁶ Miru dan Yodo, *Op. cit.*, Hal. 160-162.

¹⁷ Kristiyanti, *Op. cit.*, Hal. 97

3. Menerapkan tanggung jawab yang mutlak.

Seperti telah disebutkan sebelumnya dalam tanggung jawab produk ini berlaku prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat.

Pelaku usaha dianggap harus bertanggung jawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen karena mengkonsumsi suatu produk dan oleh karena itu pelaku usaha harus mengganti kerugian itu. Dan sebaliknya, pelaku usahalah yang harus membuktikan bahwa ia tidak bersalah, yaitu bahwa ia telah melakukan produksi dengan benar, melakukan langkah-langkah pengamanan yang wajib dilakukan.

Meskipun sistem tanggung jawab pada *product liability* berlaku prinsip *strict liability*, akan tetapi pihak pelaku usaha masih dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya, baik untuk seluruhnya atau untuk sebagian.

2. Regulasi yang berkaitan Purna Jual di Indonesia

Mengenai layanan purna jual sendiri Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan pengertian ataupun batasan tentang layanan purna jual ini. Masalah layanan purna jual ini hanya dinyatakan dalam

Pasal 25 ayat 1 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

Pengertian ataupun batas tentang layanan purna jual ini juga diberikan dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No. 632/MPP/Kep/9/2002 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan atau Jasa yang Beredar di Pasar, Pasal 1 angka 12 disebutkan pelayanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 tahun.

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia ini membuat batasan yang lebih konkrit dan luas terhadap layanan purna jual. Ini terlihat dari diberikannya layanan purna jual ini terhadap jasa, disebutkan hal-hal apa saja yang termasuk pelayanan purna jual yaitu jaminan mutu, daya tahan, kehandalan operasional, waktu pemberian layanan purna jual ini sekurang-kurangnya setahun.

Kemudian Standar Nasional Indonesia (SNI) No.7229:2007 (standar yang ditetapkan oleh

Badan Standarisai (BSN) yang berlaku secara nasional (Indonesia) mengenai ketentuan umum pelayanan purna jual, memberikan batas terhadap layanan purna jual yaitu pelayanan yang diberikan oleh prinsip kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional.

Ada dua jenis layanan purna jual yang diatur dalam SNI No.7229-2007 yaitu:

1. Pelayanan purna jual selama masa garansi
2. Jaminan pemeriksaan, perbaikan dan/penggantian dan ketersediaan komponen dari barang yang bersangkutan, ketersediaan teknologi, tenaga teknis yang kompeten serta bengkel perawatan dan perbaikan yang disediakan dengan biaya yang dibebankan kepada konsumen.

Persyaratan umum layanan purna jual yang ditentukan dalam SNI No. 7229:2007 adalah jaminan pelayanan purna jual dilakukan dengan penyediaan dokumen sebagai informasi kepada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada identitas dan spesifikasi barang, prosedur, buku petunjuk, *leaflet*, brosur, skema/diagram/gambar atau media pendukung lainnya yang menggunakan bahasa Indonesia dan mudah dimengerti, meliputi:

- a) Identitas, spesifikasi, dan karakteristik barang

- b) Cara enggunaan atau pengoperasian dan perawatan
- c) Pedoman teknik atau pedoman servis
- d) Jaminan pelayanan purna jual
- e) Informasi lainnya

3. Bentuk Tanggung Jawab Produk dalam Layanan Purna Jual oleh Pelaku Usaha pada Industri Otomotif

Berdasarkan skema mata rantai pola distribusi yang berlaku di atas yang dapat dikategorikan sebagai Pelaku Usaha adalah Produsen/Prinsipal Produsen/Prinsipal Supplier, Agen/Agen Tunggal, Distributor/Distributor Tunggal, Sub Distributor dan Retailer.

Demikian halnya dalam UUPK memberi pengaturan tentang “Pelaku Usaha”, karena nampaknya UUPK ingin menghindari penggunaan kata Produsen, yang dianggap dapat membatasi pengertian yang ingin dicapai oleh UUPK ini. “Pelaku Usaha” dianggap memiliki makna yang lebih luas dibanding produsen, karena dapat mencakup kreditu (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual, bahkan untuk kasus-kasus tertentu juga mencakup perusahaan media periklanan.

Dalam UUPK, terdapat pasal yang secara tegas mengatur mengenai kegiatan impor dan memberikan tanggung jawab kepada Importir. Dalam Pasal 21 ayat 1 UUPK diatur mengenai

kewajiban importir yang dianggap bertanggung jawab selaku pembuat barang yang diimpor apabila kegiatan impor tersebut tidak dilakukan oleh Agen atau perwakilan produsen luar negeri.

Lebih lanjut Pasal 25 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya satu tahun, wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan. Dan berdasarkan ayat 2 pasal yang sama, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan serta tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan dan/atau garansi yang diperjanjikan.

Dari ketentuan ini dapat dilihat bahwa tanggung jawab importir atas kendaraan CBU yang dijual mengikat importer tersebut sebagai “produsen” dari kendaraan tersebut dan memiliki tanggung jawab atas produk yang dijualnya. Tanggung jawab itu diikuti dengan kewajiban untuk menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual. Jadi importer memiliki apa yang disebut *Product Liability* (tanggung jawab produk). *Product Liability* ini sendiri sebenarnya muncul untuk memberikan tanggung jawab

kepada produsen pembuat barang atau penyedia jasa, apabila barang dan/atau jasa yang diberikannya menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. *Product Liability* ini mengharuskan pihak importer selaku “produsen” dari kendaraan CBU memberikan jaminan apabila ada kerugian yang diakibatkan karena adanya cacar dalam konstruksi, desain dan/atau pelabelan. Dengan adanya *product liability* ini secara otomatis membuat importer tidak dapat lepas tangan atas produk yang dijualnya, dengan menyatakan bahwa yang bertanggung jawab adalah pihak produsen asli dari kendaraan CBU tersebut, sehingga menolak untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan memberikan layanan purna jual.

Layanan purna jual yang diatur dalam pasal ini, secara hukum membebaskan kewajiban kepada pihak importer, untuk memberikan kepastian pelayanan dalam hal:

1. Memberi ganti rugi jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan semula;
2. Memberikan layanan perbaikan dan servis secara cuma-cuma selama jangka waktu tertentu sesuai dengan garansi produk yang diberikan;
3. Menjamin tersedianya suku cadang yang cukup dan merta untuk produk-produk yang dijualnya.

Dari ketentuan-ketentuan ini, maka dapat dikatakan setiap CBU akan memperoleh pelayanan purna jual, harus dijamin dan diberikan oleh pihak importir.

Hak-Hak Konsumen yang Terabaikan Dalam Layanan Purna Jual Terkait Dalam Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar

1. Kasus Posisi

Pada Maret 2012, Musa melakukan pembelian satu unit kendaraan BMW seri 520i, dengan nomor kendaraan B 161 FCA, tahun pembuatan 2012, tipe Sedan, warna hitam di PT.Tunas Mobilindo Parama.

Setelah enam bulan pemakaian, kendaraan tersebut mengalami kerusakan berupa sentakan/lompatan secara mendadak pada saat digunakan, sehingga membahayakan pengemudi, penumpang dan/atau pengendara lainnya di jalan raya.

Kemudian pada Oktober 2012 Musa melaporkan kepada PT. Tunas Mobilindo Parama dan melakukan pemeriksaan, dan kemudian disarankan untuk melakukan perbaikan berupa *upgrade software*. Namun pada bulan Desember 2012 kerusakan berupa sentakan/lompatan kembali terjadi.

Karena masih adanya masalah tersebut Musa kembali melaporkannya. Sebagai solusi pihak PT. Tunas Mobilindo Parama melakukan perbaikan ulang. Desember 2012 sampai Februari 2013 masalah pada mobil tetap ada, mobil

dikembalikan ke bengkel PT. Tunas Mobilindo Parama dan pihak PT. BMW Indonesia memberi mobil pinjaman sebagai ganti sementara selama mobil diperbaiki. Pada tanggal 01 Februari 2013, Maykel Raming selaku Aftersales Manager PT. Tunas Mobilindo Parama telah melakukan penggantian komponen suku cadang pressure regulator dan setelah melakukan test drive pihak PT. Tunas Mobilindo Parama menyatakan bahwa masah sentakan pada mobil tersebut telah teratasi.

Selanjutnya Musa mendatangi kantor PT. BMW Indonesia dan bertemu dengan Cut Yasmin Omas selaku CRM Manager, Zakaria Subroto selaku Aftersales Area Manager (PT.BMW Indonesia), Herwin selaku Sales Head Tunas Hayam Wuruk dan Maykel Raming selaku After Sales Manager PT. Tunas Mobilindo Parama.

Tujuan kedatangannya adalah untuk meminta jaminan disediakan fasilitas loaner car apabila terjadi masalah menyentak lagi, dan jaminan setelah masa garansi kendaraan berakhir. Namun pihak BMW Indonesia menolak permintaan dan menawarkan untuk membeli paket upgrade yang disebut BSI Ultimate.

Maykel Raming kemudian datang untuk memeriksa sendiri karena kerusakan kerap timbul, setelah dilakukan pengecekan dan memang benar masalah tersebut muncul lagi. Maykel Raming benjanji akan

melakukan pemeriksaan lagi dengan membawa alat yang lebih lengkap.

Pada 25 Februari 2013 Musa mengirimkan Email yang pada intinya berisikan agar mobil bermasalah tersebut di ganti dengan unit yang baru. Karena setelah perbaikan yang beberapa kali dilakukan masalah pada mobilnya tetap muncul. Permintaan tersebut ditolak oleh PT. BMW Indonesia.

Pihak PT.BMW Indonesia memberikan jaminan secara tertulis bahwa setelah upgrade software yang kedua kerusakan pada unit mobil milik Musa tidak terjadi lagi, dan apabila masalah yang sama masih terjadi, maka PT.BMW Indonesia bersedia mengganti dengan unit baru, dan PT. BMW Indonesia bersedia memberikan extended warranty 1 (satu) tahun lagi tanpa batas KM.

PT. Tunas Mobilindo Parama tidak berani menjamin bahwa kerusakan tidak terulang, dan Musa menolak saran perbaikan tersebut karena takut masalahnya akan kembali lagi.

Namun pada Maret 2013, PT.BMW Indonesia mengirimkan surat kepada Musa yang isinya secara mengejutkan menyampaikan bahwa penyelesaian kerusakan bukan melalui perbaikan upgrade software seperti yang telah disampaikan sebelumnya, melainkan harus mengganti part HIS Accumulator yang masih harus menunggu pesanan dari Jerman.

Atas permasalahan ini Musa Dirgantara merasa tidak puas dan tidak percaya lagi akan layanan pihak PT. BMW Indonesia. Oleh karena itu Musa menggugat PT. BMW Indonesia ke Pengadilan Negeri Jakarta Barat.

2. Hak-hak Konsumen dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Sebagaimana kita ketahui lingkup layanan purna jual adalah terkait dengan jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional yang di dalamnya termasuk:

- a. Pemeriksaan, perbaikan dan/atau penggantian barang atau komponennya tidak berfungsi baik selama garansi maupun setelah garansi
- b. Penyediaan dokumen sebagai informasi keada konsumen yang mencakup dan tidak terbatas pada identitas dan spesifikasi barang, prosedur, buku petunjuk, leaflet, brosur, skema/diagram/gambar atau media pendukung lainnya yang menggunakan bahasa Indonesia dan mudah dimengerti
- c. Ketersediaan pusat pelayanan purna jual (service center)
- d. Ketersediaan suku cadang

Dalam lingkup layanan purna jual inilah hak-hak konsumen sering teabaikan dan hak-hak itu antara lain:

- a. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- d. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- e. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dilihat bahwa terdapat beberapa hak konsumen yang dilanggar pada kasus Musa Dirgantara sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK.

- a. Pasal 4 huruf c, bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
Dalam kasus ini, Musa Dirgantara kurang mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai kerusakan yang dialami pada mobil yang dibelinya. Walaupun sudah berulang kali diperbaiki

atas saran dari tergugat, namun kerusakan yang sama kembali terulang

- b. Pasal 4 huruf e, bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
Dalam kasus ini, Musa Dirgantara tidak mendapatkan upaya penyelesaian sengketa secara patut, dengan permohonan mobil sewaan pengganti dan unit mobil pengganti yang tidak dikabulkan.
- c. Pasal 4 huruf h, bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam kasus ini, hak konsumen tersebut secara nyata telah dabaikan. Setelah mengalami kerusakan yang sama pada mobil nya secara terus-menerus walau sudah dilakukan pemeriksaan dan perbaikan, Musa Dirgantara mengajukan kepada PT. Tunas Mobilindo Parama dan PT. BMW Indonesia untuk penggantian unit kendaraan mobil dengan jenis, type/seri, warna, tahun pembuatan yang

sama/setara, namun permintaan tersebut tidak diindahkan. Padahal berdasarkan isi pada pasal ini, Musa Dirgantara berhak untuk mendapatkan penggantian unit kendaraan mobil tersebut sebagai kompensasi, karena nyatanya jasa yang diterima, berupa service, tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya. Selain itu, seharusnya permohonan tersebut diberikan sebagai bentuk dari ganti rugi. Karena selama kerusakan yang dialami pada unit kendaraan mobil nya, Musa Dirgantara telah mengalami kerugian baik materiil maupun psikis, yaitu telah mengakibatkan kerusakan pada kendaraan orang lain yang tidak sengaja tertabrak yang diakibatkan lompatan/sentakan serta mengakibatkan pengemudi dan penumpang merasa mual-mual, muntah, dan pusing yang disebabkan karena pemakaian unit mobil yang mengalami sentakan/lompatan.

3. Perlindungan Hukum Terkait Kasus dalam Putusan Nomor: 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar

Berdasarkan pertimbangan majelis hakim yang memenangkan Musa Dirgantara dalam kasus ini telah

memberikan perlindungan terhadap konsumen yakni dengan mempertimbangkan pasal-pasal berikut:

1. Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen.
 - a. Pasal 4 huruf a disebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dari ketentuan tersebut apabila dihubungkan dengan kasus produk cacat, baik itu produk cacat manufaktur ataupun cacat instruksi, konsumen tidak memperoleh haknya untuk mendapatkan rasa aman, nyaman, dan selamat dalam pemakaian.
 - b. Pasal 4 huruf c disebutkan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam kasus ini, Musa Dirgantara tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas bahwa mobil BMW yang dibelinya mengandung cacat tersembunyi.
 - c. Pasal 4 huruf h disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterimanya tidak sebagaimana mestinya.
 - d. Jikalau, pemakai mobil berusaha mencari tahu

sebab dari cacatnya mobil dan ternyata memang kesalah dari pelaku usaha, konsumen pemakai mobil dapat memintakan ganti rugi atas barang yang tidak sesuai diterimanya kepada pelaku usaha.

Caranya yang dapat dilakukan konsumen adalah dengan mengajukan gugatan kepada pelaku lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan yang berada di peradilan umum.

2. Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha

- a. Pasal 7 huruf b disebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Dalam hal layanan purna jual, mobil BMW milik Musa Dirgantara kerap mengalami kerusakan yang sama walaupun sudah diperbaiki berulang kali dan melakukan *upgrade software* sesuai dengan saran yang diberikan oleh PT. Tunas Mobilindo Parama.

- b. Pasal 7 huruf d telah ada ketentuan yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau

diperdagangkan

berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.

Mutu mobil BMW yang dibeli oleh Musa Dirgantara sangat jauh dari harapannya sebagai konsumen.

3. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha

- a. Pasal 8 ayat 2 disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.

Sengaja atau tidak sengaja, PT. Tunas Mobilindo Parama telah menjual barang yang cacat kepada Musa Dirgantara selaku konsumen.

- b. Pasal 9 ayat 1 huruf b disebutkan bahwa barang tersebut dalam keadaan yang baik dan/atau baru. Patut diduga bahwa mobil BMW tersebut bukan dalam keadaan baik.

- c. Pasal 9 ayat 1 huruf f disebutkan bahwa barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi.

- d. Pasal 11 huruf b disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mengelabui/menyesakan konsumen dengan menyatakan barang dan/jasa tersebut seolah-

olah tidak mengandung cacat tersembunyi

4. Pasal 1491 KUHPer disebutkan penanggungan yang menjadi kewajiban si penjual terhadap si pembeli adalah untuk menjamin dua hal, yaitu pertama penguasaan benda yang dijual secara aman dan tenteram; kedua terhadap adanya cacat-cacat barang tersebut yang tersembunyi; atau yang sedemikian rupa hingga menerbitkan alasan untuk pembatalan pembeliannya.

Dalam kasus ini, Musa Dirgantara membeli mobil BMW namun mobil yang menjadi objek jual beli tersebut tidak memberikan rasa aman kepada konsumen.

5. Pasal 1506 KUHPer disebutkan ia diwajibkan menanggung terhadap cacat yang tersembunyi, meskipun ia sendiri tidak mengetahui adanya cacat itu, kecuali jika ia dalam hal demikian, telah meminta diperjanjikan bahwa ia tidak diwajibkan menanggung sesuatu apapun.

Tidak ada alasan apapun bagi PT. BMW Indonesia untuk tidak bertanggungjawab terhadap cacat tersembunyi pada mobil BMW yang dijualnya. Sekalipun mereka tidak mengetahuinya, namun harus tetap mengganti kerugian terhadap Musa Dirgantara.

Sesuai pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen diakibatkan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pelaku usaha yang paling dapat dimintai pertanggungjawaban terhadap produk mobil cacat adalah pihak produsen sebagai pelaku usaha yang membuat atau memproduksi mobil dan/atau pihak distributor sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan atau mendistribusikan. Selain itu, tidak menutup kemungkinan bahwa importir dari produk mobil juga dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum. Maka sesuai dengan ketentuan Pasal 21 UUPK yang menyatakan bahwa importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan luar negeri.

Pihak yang bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen adalah produsen dan/atau distributor maupun importir dari produk mobil cacat. Wujud ganti rugi yang diberikan dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang sejenis, perawatan kesehatan, dan pemberian uang santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku seperti yang disebutkan pada Pasal 19 ayat (2) UUPK. Meskipun demikian,

pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya untus kesalahan (Pasal 22 UUPK).

Konsumen dalam ketentuan UUPK memang diberikan sejumlah hak yang dapat dipergunakan untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, hal tersebut di antaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa yang diatur pada Pasal 4 huruf a UUPK. Disamping mendapatkan hak-hak tersebut, konsumen juga dapat memperhatikan kewajiban tertentu yang dibebankan kepadanya saat membeli barang seperti: membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan yang diatur dalam Pasal 5 huruf a UUPK.

Hak dan kewajiban dari konsumen sangat penting untuk diketahui karena jika konsumen telah melaksanakan sebelum bertransaksi yakni dengan membaca petunjuk informasi, bertanya, dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pemakaian mobil kepada produsen, distributor, atau importir mobil maka konsumen pemakai mobil dapat terhindar dari produk mobil cacat atau kerugian-kerugian lainnya. Sikap kritis dari konsumen

sangat diperlukan ketika konsumen berhadapan dengan pelaku usaha mobil yang diduga memperdagangkan produk mobil cacat. Konsumen dituntut harus berani membel hak-haknya sebagai konsumen, jika mobil yang dipakainya secara benar sesuai dengan instruksi yang dianjurkan, tetapi tidak memberikan manfaat yang seharusnya karena mobil yang digunakan cacat. Salah satu cara termudah yang dapat dilakukan konsumen, yakni dengan mencoba menghubungi suara konsumen dari pelaku usaha yang bersangkutan.

IV. KESIMPULAN

1. Dari ketentuan dalam Pasal 25 ayat (1) dan (2) dapat dilihat bahwa tanggung jawab importir atas kendaraan CBU yang dijual mengikat importer tersebut sebagai “produsen” dari kendaraan tersebut dan memiliki tanggung jawab atas produk yang dijualnya. Tanggung jawab itu diikuti dengan kewajiban untuk menyediakan suku cadang dan fasilitas purna jual. Selain itu perlindungan hukum terhadap konsumen pada produk mobil di Indonesia ialah berbentuk dari standar dari sebuah produk serta pertanggungjawaban dari pelaku usaha itu sendiri jika produk mobil tersebut terdapat cacat. Dapat diartikan bahwa perlindungan

konsumen terhadap standarisasi produk telah terwujud, contohnya adalah pada produk mobil Toyota dan Honda yang melakukan produksinya dengan standar yang ada. Namun kedua merek mobil tersebutpun menjamin perlindungan hukum bagi konsumennya dengan pemberian layanan purna jual berupa jaminan garansi dan recall. Maka dari itu, dari hasil penelitian ini, kedua merek mobil tersebut telah memenuhi hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha ditinjau dari UUPK. Standar itu sendiri merupakan bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha sehingga dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen terhadap produk mobil telah tercapai.

2. Pertanggung jawaban PT. BMW Indonesia dan PT. Tunas Mobilindo Parama sebagai pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 9 UUPK. Dikaitkan dengan kasus mobil BMW antara konsumen dan pelaku usaha telah dibuktikan dalam persidangan bahwa barang yang dijual pelaku usaha mengandung kerusakan yang selalu timbul walaupun sudah dilakukan service, oleh karena itu pelaku usaha dapat dikenakan Pasal 7 huruf g juncto Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib dan bertanggung jawab

memberi kompensasi, ganti rugi atas kerugian berupa penggantian unit baru sesuai dengan Putusan Pengadilan Negeri No. 336/Pdt.G/2013/PN Jkt.Bar. dalam kasus ini PT. Tunas Mobilindo Parama sebagai agen tetap harus bertanggung jawab kepada konsumen pembeli mobil tersebut, sekalipun PT. Tunas Mobilindo Parama bukanlah pembuat mobil tersebut, sebagaimana ketentuan Pasal 21 ayat (1) UUPK yang wajib bertanggung jawab adalah importir apabila barang tersebut dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Hal ini membuktikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen telah tercapai.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdurrahman. (1991). *Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan dan Perdagangan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Dunne, J. M., & Burght, Van. de. (1988). *Perbuatan Melawan Hukum*. Ujung Pandang: Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia.
- Fuady, Munif (1997). *Hukum Bisnis: Dalam Teori dan Praktek*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kotler, Philip. (2002). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kristiyanti, Celine Twi Siwi (2008). *Hukum Perlindungan*

- Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, Edwin (2003). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Manan, Bagir. *Perspektif Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Surakarta: Universitas 11 Maret Surakarta.
- Mertokusumo, Sudikno. (2009). *Hukum Acara Perda Indonesia*. Yogyakarta: Liberty.
- Miru, Ahmadi (2011). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, Ahmadi, & Yodo, Sutarman (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moloeng, Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Muhammad, Abdulkadir (2000). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdulkadir (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muljadi, Kartini, & Widjaja, Gunawan (2010). *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: Rajawali.
- Nasution, Az. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, Az. (1995). *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, Az. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Nasution, Az. (1999). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya.
- Nieuwenhuis, J. H. (1985). *Pokok-pokok Hukum Perikatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Nugroho, Susanti Adi (2011). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Pasaribu, Chairuman, & Lubis, Suhrawardi K. (1996). *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Patrick, Purwahid (1994). *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan Undang-Undang)*. Bandung: Mandar Maju.
- Samsul, Inosentius (2004). *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Program Pasca Sarjana Fakultas Huku.,.
- Shidarta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Siahaan, N. H. T. (2005). *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sidabalok, Januk (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soemitro, Ronny Hanintijo (1988). *Metodologi Penelitian Hukum*

- dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Subekti, & Tjitrosudibio. (2008). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sunggono, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press.
- Susila, Zoemrotin. K. (1999). *Penyambung Lidah Konsumen*. Jakarta: Puspa Swara.
- Sutedi, Adrian (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syawali, Husni, & Imaniyati, Neni Sri (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.

B. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
- Peraturan Pemerintah No. 102 tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional

C. LAIN-LAIN

- Agnes M. Toar, Penyalahgunaan Keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia (Pada Umumnya), Makalah disampaikan pada Seminar Dua Hari tentang Pertanggung Jawab Produk dan Kontrak Bangunan, Universitas Sumatera Utara, diselenggarakan oleh Yayasan

Pusat Pengkajian Indonesia bekerja sama dengan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, 25-26 Agustus 1988.

Gandi, Perlindungan Konsumen Dilihat dari Sudut Pengaturan Standarisasi Hasil Industri, Makalah pada Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN, Binacipta, 1980.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Garansi>
<http://www.hg.org/rticle.asp>
<http://www.trainingiso.net/2014/03/se rtifikasi-iso-9001.html>
<http://m.inilah.com/news/detail/426501/perkuat-layanan-purna-jual>